40 Jarig De Palm Tours blijft vernieuwen

De grote, moderne tourbussen van De Palm Tours maken een niet weg te denken deel uit van het dagelijkse verkeersbeeld van Aruba. Dertig van deze comfortabele, van airconditioning en video voorziene Volvo touringcars met een gezamenlijke capaciteit van 1500 passagiers vervoeren toeristen van de luchthaven naar hun hotels en terug, rijden de eiland-excursies, worden gebruikt voor schoolreisjes of het vervoer van groepen bejaarden. De extra luxe ingerichte "nummer vijftien" werd afgelopen jaar november ingezet voor het vervoer van de koningin en haar gevolg tijdens haar bezoek aan Aruba. Dit jaar viert het bedrijf zijn veertigste verjaardag, terugkijkend op wat er in die periode werd bereikt, maar net zoals het de afgelopen veertig jaar heeft gedaan, met de blik op de toekomst gericht, want zo is men groot geworden.

In januari 1960 werd het bedrijf gesticht door Luis de Palm. In de elf jaar dat hij de zaak leidde won hij binnen de toen nog relatief kleine Arubaanse toeristenindustrie alsook bij buitenlandse touroperators voldoende vertrouwen om een solide basis te leggen voor groei in de toekomst. In 1971 verkocht hij zijn bedrijf aan Harold Malmberg en Ramon Richardson. De vloot bestond in die tijd uit drie bussen met elk vijftien zitplaatsen en een dertig-zitter – alle zonder airconditioning – en er was tien man personeel in dienst.
De oude bussen werden vervangen door grotere nieuwe die wel waren voorzien van airconditioning. In de verschillende hotels werden verkooppunten geopend, waar toeristen direct hun tours konden boeken en de faciliteiten werden ook toegankelijk voor de lokale bevolking.

Luis de Palm (met bril) en een van de oude touringcars

Harold Malmberg herinnert zich uit die begintijd, toen er nog geen walky-talkies waren en nog niet voldoende bussen, dat er veel geïmproviseerd moest worden. Zo gebeurde het op een zaterdagmiddag dat er twee vluchten met passagiers uit de Verenigde Staten arriveerden met een half uur tijdsverschil. De eerste vlucht arriveerde echter vijf minuten te laat en de tweede vijf minuten te vroeg, waardoor de speling voor de transfer nog maar twintig minuten was. Met immigratie en douane werd het op een akkoordje gegooid, dat de eerste groep zonder problemen kon doorlopen, en dat bij de passagiers van het tweede vliegtuig alle koffers open moesten..... tot de bussen terug waren. Dat waren nog eens tijden.

In 1972 werd een autoverhuurbedrijf (met 8 auto's) overgenomen en in hetzelfde jaar verkreeg men de franchise van Hertz Car Rental. Toen deze tak van het bedrijf recentelijk werd afgestoten, omdat men nu van mening was dat deze activiteit niet meer tot de kerntaken gerekend kon worden, bestond het wagenpark inmiddels uit meer dan 170 voertuigen.
In 1975 zocht men het water op en werd De Palm Watersports N.V. in het leven geroepen om zodoende de activiteiten van het toenmalige Aruba Caribbean Hotel (het huidige Raddisson) te kunnen overnemen. De faciliteiten die tot dan alleen door de gasten van het Aruba Caribbean en het ernaast gelegen Sheraton (nu: Aruba Grand) konden worden gebruikt, kwamen nu ook beschikbaar voor alle andere hotelgasten en: lokale ingezetenen.
Via de De Palm Pier (bij velen bekend vanwege de Kokoa Bar) vinden jaarlijks zo'n 20.000 passagiers hun weg naar de verschillende zeil- en pleziercharters.
Tegenwoordig is het de gewoonste zaak van de wereld dat schoolklassen uitstapjes maken op de glassbottomboot of met een bus een schoolreisje over het eiland maken; indertijd konden alleen toeristen van deze mogelijkheid gebruik maken.

De administratie van De Palm Tours werd verricht in een gehuurde hotelkamer, maar in 1974 kwam daarin verandering toen het eigen pand aan de L.G. Smithboulevard werd betrokken. Daar was ook plaats voor de bussen, die eerder op het terrein van een van de chauffeurs stonden geparkeerd en voor de huurauto's die stonden opgesteld op de parkeerplaats van een van de hotels. Het onderhoud van alle voertuigen, met inbegrip van de huurauto's werd tot dan verricht in de privé werkplaats van Dries, hoofd van de technische dienst (en nu al langer dan 35 jaar bij de zaak).
Door de gestage groei van het bedrijf was uitbreiding van huisvesting voor de verschillende afdelingen noodzakelijk geworden en die fase werd in 1981 afgesloten.

Aan het eind van 1983 kocht Harold Malmberg zijn partner uit en zijn beide kinderen, Ricky en Lisette traden tot het bedrijf toe. Ricky in 1982 en Lisette twee jaar later. Ze hadden allebei gestudeerd aan de University of Villanueva in Miami en daar hun Bachelors Degree in respectievelijk Management en Marketing gehaald. De jonge generatie droeg met nieuwe ideeën substantieel bij aan de groei van de onderneming. Aan dat laatste dreigde een eind te komen toen de Lago-raffinaderij in 1985 haar poorten sloot en er voor Aruba donkere tijden leken aan te breken.
Behept met een onverwoestbaar optimisme en een profetische blik behoorden de Malmbergs echter tot de mensen die het toerisme als de vervangende steunpilaar voor de eilandeconomie zagen. Terwijl veel Arubanen het eiland verlieten om elders hun heil en nieuwe toekomst op te bouwen, zagen Harold en zijn kinderen dat Aruba een grote ontwikkeling tegemoet ging met het binnenhalen van de toeristenindustrie. Daarvoor moesten dan wel de nodige investeringen worden gedaan om die ontwikkelingen mogelijk te maken. Nog in hetzelfde jaar 1985 was men begonnen met vernieuwing van de touringcar-vloot door aanschaf van vijf deluxe Volvo-bussen.
Maar dat was niet alles: het idee werd geboren om een privé eiland te kopen en dat te ontwikkelen als vermaak- en aktiviteitencentrum. Terugkijkend was de investering van een paar miljoen dollar in wat iedereen nu kent als De Palm Island op het rif voor Balashi heel verstandig, want met de huidige onroerend-goed prijzen zou dit nu welhaast tot de onmogelijkheden behoren. Het project werd voor het publiek opengesteld in januari 1988. Het eiland telt verschillende accommodaties met terrassen, bars en restaurants, een souvenir winkeltje en stranden en is omgeven door zee met een prachtige koraalbegroeide bodem, waardoor het tot de fraaiste snorkellokaties van Aruba wordt gerekend. De kleurrijke tropische onderwaterwereld trekt ook veel lokale bezoekers.
De grote hal wordt regelmatig gebruikt voor bruiloften, feesten en conventies. Het eiland is dan ook uitermate geschikt voor speciale evenementen zoals Haloween, Pasen, zeeroversfeesten, modeshows en dergelijke. De grootste groep die ooit op die manier werd beziggehouden bestond uit niet minder dan maar liefst 1200 personen!
Het eiland dient ook regelmatig als decor voor reclamefilmpjes.
Het is daarnaast een aantrekkelijke tussenstop tijdens de zeiltochten van schepen van De Palm Watersports en anderen. De deelnemers aan De Palm Tours' Jeepsafari's en bustours over Aruba gebruiken de lunch meestal op het eiland. Elke vijftien minuten vaart het pontje tussen De Palm Island en de eigen pier op het vasteland.

In oktober 1993 werd een nieuwe loot aan de De Palm familie toegevoegd: De Palm Financial Services, die op Aruba als vertegenwoordiger optreedt voor Western Union, bekend door zijn wereldwijde geldverkeers diensten.
Met een computernetwerk van maar liefst 22.000 kantoren over de hele wereld wordt razendsnel geld verstuurd en ontvangen; binnen enkele seconden kunnen kinderen geld opnemen wat hun ouders hebben overgemaakt. Maar ook toeristen die door hun geld heen zijn kunnen binnen enkele minuten geld ontvangen van hun familieleden thuis. Buitenlandse werknemers sturen op deze manier geld naar hun familie in hun vaderland. In Nederland wordt Western Union vertegenwoordigd door de Grens Wissel Kantoren (GWK); op Curaçao en St. Maarten door het koeriersbedrijf DHL.

Op dit moment werken er zo'n tweehonderd mensen bij een van de bedrijven van De Palm Group en zij dragen substantieel bij aan de toeristische infrastructuur van Aruba. Ondanks de snelle groei van het bedrijf is men blijven vasthouden aan het streven naar uitnemendheid, ondermeer mogelijk dankzij een sterk gevoel van onderlinge saamhorigheid binnen het personeel.
In de Caribische regio wordt De Palm Group beschouwd als de meest complete *Destination Management Company.* Waarmee bedoeld wordt dat aan alle uit de reisindustrie voortkomende verzoeken kan worden voldaan. Reserveringen van hotelkamers, autohuur, en excursies, maar ook trips naar bijvoorbeeld Bonaire of Venezuela.
Ook voor groepen is alles mogelijk. Voor een grote incentivegroep van zo'n 1600 personen werd ooit bij de grotten aan de noordkust een heel indianendorp gebouwd en met behulp van de toneelvereniging Mascaruba werd een bruiloft in scene gezet (waarbij de leider van het reisgezelschap werd gedwongen de dochter van de indianenstam te huwen).
Aan de op Aruba verblijvende toeristen kan men alle aktiviteiten verkopen op een van de vijftien verkooppunten in de verschillende hotels. Da t hoeven niet alleen de eigen producten te zijn; ook de niet-concurrerende producten van collega's zoals vistrips, excursies te paard of een duik met de onderzeeboot van Atlantis Submarines.
De baliemedewerkers worden met de meest uiteenlopende vragen geconfronteerd en die hebben niet altijd met het reserveren van packages te maken. Zo kwam laatst een wanhopige toerist, die net de eerste dag van z'n huwelijksreis erop had zitten, vertellen dat hij bij het zwemmen z'n trouwring was verloren.

de jeepsafari maakt deel uit van het uitgebreide excursiepakket

Na enig rondbellen werden een paar duikers gecharterd die met metaaldetectors de zeebodem gingen afspeuren. En... met succes!

Samenwerking met andere bedrijven staat al jaren hoog in het vaandel geschreven en dat is niet zo vreemd wanneer men bedenkt dat De Palm Tours een belangrijke pijler vormt van de Aruba Hotel and Tourism Association (AHATA); ook met de overheid bestaan van oudsher nauwe banden.
Op deze manier draagt De Palm Tours voor een belangrijk deel bij aan de bloeiende toeristenindustrie van Aruba.
Een industrie, die men mee heeft helpen opbouwen. En dat deed Harold Malmberg terugdenken aan de tijd dat nog bijna niemand ooit van Aruba had gehoord. Een Amerikaanse touroperator, die de nodige negatieve ervaringen had opgedaan met andere bestemmingen, zoals in Mexico waar men uitging van "Veel beloven, weinig geven, doet de gek in vreugde leven" was diep onder de indruk van dat wat op Aruba beloofd werd ook werd waargemaakt. Hij zou zelf z'n gezelschap wel begeleiden en "die apen op dit eiland" laten zien hoe het moest. Toen hij inzag dat hij de Arubaanse beloften verkeerd had ingeschat, vervloekte hij "that damn Mexican", waardoor hij zichzelf hier een beetje belachelijk had gemaakt.

Het toerisme stelt telkens nieuwe uitdagingen. Om hieraan te kunnen blijven beantwoorden werd de directie recentelijk uitgebreid met twee leden van buiten de Malmberg-familie. Dick Souge, afkomstig van Atlantis Submarines, werd aangesteld tot Managing Director en Gerwin van Haarlem werd aangetrokken als Chief Financial Officer.
Het jubileum wordt dit jaar met een groot aantal aktiviteiten opgeluisterd en de bevolking van Aruba zal aktief in de festiviteiten worden betrokken. Coco de Palm is bedacht als de mascotte die de feestelijkheden gaat begeleiden. Een nieuw gezicht in het logo van het alom bekende maar bovenal vertrouwde bedrijf dat iedereen op Aruba en bezoekers uit alle windstreken kennen: De Palm Tours.